

BAB I

PENDAHULUAN

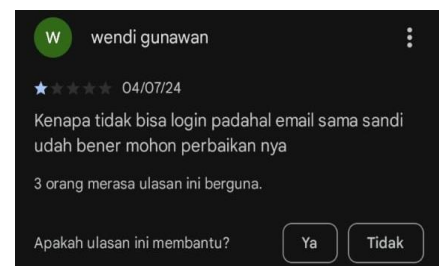
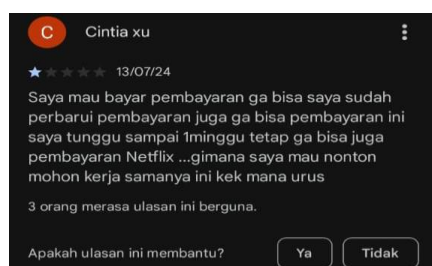
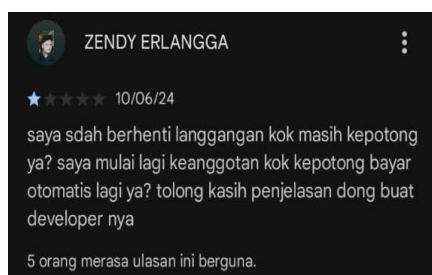
1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi yang cepat saat ini sudah menjadi kenyataan yang tak bisa dibantah. Sekarang, hampir semua aktivitas dapat dilakukan dengan bantuan teknologi. Selain mempermudah rutinitas sehari-hari, teknologi juga membuat segala hal menjadi lebih praktis dan menghemat banyak waktu. Demikian pula, kehadiran internet telah mengubah cara hidup manusia. Penggunaan teknologi dan internet kini telah menyatu dengan aktivitas sehari-hari manusia dari pekerjaan, pendidikan, dan hiburan dapat dilakukan dari rumah masing-masing. Demikian juga menonton film dapat dilakukan di rumah melalui layanan *streaming* film digital.

Media *streaming* yang sampai saat ini yang paling banyak diunduh dan digunakan yaitu Netflix. Netflix merupakan layanan *streaming* yang menawarkan berbagai acara TV pemenang penghargaan *film*, *anime*, *documenter* di ribuan perangkat yang terhubung ke internet. Berdasarkan data dari katadata.co.id tahun 2020, mengungkapkan bahwa jumlah pelanggan Netflix pada tahun 2017 yang mencapai 94.979 pelanggan meningkat sampai 85% pada tahun 2020 atau sebanyak 906.797 pelanggan [1].

Aplikasi Netflix tidak terlepas dari masalah atau *error* yang ada di dalam aplikasi tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nys Marliza Tiara M., Nabila Rizky Oktadini, Pacu Putra, Putri Eka Sevtiyuni, Allsela Meiriza pada tahun

2024 bahwa terdapat permasalahan pada aplikasi Netflix, yaitu terjadi penurunan peringkat dari 4,3 menjadi 3,8 berdasarkan dari *review* pengguna yang ada pada *Play Store*, dan setelah ditinjau kembali oleh penulis ditahun yang sama ternyata terdapat penurunan kembali peringkat menjadi 3,7 berdasarkan *review* pengguna [2]. Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukan pengukuran dan analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix agar dapat mengetahui seberapa puas pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Terdapat beberapa permasalahan yang dapat di ambil dari kolom ulasan pengguna aplikasi Netflix di *Play Store*, diantaranya yaitu adanya pemotongan saldo saat berhenti berlangganan, film yang kurang update, sulit melakukan konfirmasi pembayaran, tidak dapat melakukan *login* pada aplikasi, tidak dapat memutar video dan hanya ada audio saja. Ulasan yang diberikan oleh pengguna tersebut dapat dilihat seperti pada gambar dibawah ini :





Dengan

tawaran yang diberikan

oleh layanan *streaming* aplikasi Netflix tersebut, menandakan perubahan cara masyarakat mengonsumsi hiburan di Kota Jambi. Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam industri *streaming* yang kompetitif ini. *Platform streaming* yang dapat memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan akan lebih mungkin menarik dan mempertahankan pelanggan di Kota Jambi.

Memahami hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pengguna Netflix di Kota Jambi sangat penting untuk meningkatkan layanan dan mempertahankan pelanggan. Penelitian ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pengguna aplikasi Netflix di Kota Jambi, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan sistem pada aplikasi Netflix. Peningkatan kualitas layanan pada aplikasi Netflix seperti konfirmasi saldo saat sudah berhenti berlangganan, kemudahan proses pembayaran, kemudahan akses *login* akun, stabilitas *platform*, dan variasi konten.

Oleh karena itu, perlu adanya suatu kajian mengenai sikap perusahaan penyedia layanan *streaming video online* dalam menyediakan konten dan memanfaatkan sepenuhnya layanan *streaming video*, serta perlu adanya layanan yang baik agar dapat memuaskan pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis memutuskan menggunakan

Metode *E-Service Quality (E-Servqual)*. Karena metode tersebut sangat cocok dengan pokok permasalahan yang di kaji oleh penulis. *E-Servqual* merupakan versi terbaru dari *Service Quality (Servqual)*. *E-Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang disediakan pada jaringan Internet. *E-Service Quality* merupakan suatu metode yang berguna untuk mengukur kepuasan pengguna dari suatu perusahaan penyedia layanan yang berbasis internet meliputi layanan pembelian dan penyampaian jasa, metode *E-Servqual* merupakan model yang memiliki 7 dimensi yaitu *efficiency, reability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation*, dan *contact* [3].

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian pada aplikasi Netflix dengan judul "**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Netflix Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual* Di Kota Jambi**".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi Netflix terhadap kepuasan pengguna dengan metode *E-servqual* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi Netflix menganalisis tentang kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode *E-Servqual*.
2. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
3. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Netflix di Kota Jambi.
4. Perhitungan hasil tanggapan responden menggunakan aplikasi *SmartPLS*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini menganalisis kepuasan aplikasi Netflix menggunakan metode *E-Servqual*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan lagi layanan dan system pada aplikasi Neyflix serta sebagai informasi bagi pihak Netflix.
2. Bagi penulis, melalui penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dibidang yang sama.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mengetahui gambaran umum yang disesuaikan dengan sistematika mengenai penulisan ilmiah yang benar dan terbagi atas bab-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan/berkaitan sebagai informasi untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Netflix dengan menggunakan metode *E-Servqual*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis kualitas layanan aplikasi Netflix yang telah dilakukan dengan metode *E-Servqual*.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan beserta saran untuk aplikasi Netflix agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.